

**HUBUNGAN ANTARA *ADVERSITY QUOTIENT* DENGAN  
KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM INDONESIA CABANG  
BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)  
Pada Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama



**Program Studi : Psikologi Islam**



**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTANLAMPUNG  
1440 H/2018 M**

**HUBUNGAN ANTARA *ADVERSITY QUOTIENT* DENGAN  
KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM INDONESIA CABANG  
BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)  
Pada Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama



**Program Studi : Psikologi Islam**

**Pembimbing 1 : Supriyati,S.Psi.,M.Si**

**Pembimbing 2 : KhoiriyahUlfa, M.A**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTANLAMPUNG  
1440 H/2018 M**

**HUBUNGAN ANTARA *ADVERSITY QUOTIENT* DENGAN  
KINERJA KARYAWAN PT. TELKOM INDONESIA CABANG  
BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)  
Pada Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama



**Program Studi : Psikologi Islam**

**Pembimbing 1 : Supriyati,S.Psi.,M.Si**

**Pembimbing 2 : KhoiriyahUlfa, M.A**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTANLAMPUNG  
1440 H/2018 M**

## ABSTRAK

### **Hubungan antara *Adversity Quotient* dengan Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung**

Oleh

**Mahmud junianto  
1431080069**

Kinerja karyawan adalah kekuatan pokok bagi keberhasilan suatu perusahaan atau industri organisasi. Pada era dewasa ini dengan semakin menjamurnya perusahaan di tanah air, maka perusahaan diuntut untuk memiliki kinerja yang baik agar mampu bersaing dengan kompetitor dan menaikkan kualitas perusahaan atau industri organisasi. Akan tetapi pada faktanya tidak semua perusahaan memiliki kinerja yang baik. *Adversity quotient* merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Karyawan yang memiliki *adversity quotient* tinggi akan mampu menghadapi setiap hambatan yang di terimanya dan merubahnya menjadi sebuah peluang untuk terus berkembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung. Sampel yang di ambil adalah sebanyak 41 karyawan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data adalah menggunakan skala *Adversity Response Profile* untuk mengukur tingkat *adversity quotient* dan dokumentasi penilaian kinerja karyawan PT. Telkom Witel Lampung untuk mengetahui skor kinerja karyawan. Sedangkan teknik korelasi yang digunakan pada penelitian ini adalah korelasi *product moment correlation*.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah adanya hubungan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi dari dua variable tersebut adalah sebesar 0,784 dan nilai signifikansi sebesar 5% ( $P=0,000$  atau  $P<0,05$ ) yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan.

Kata kunci : *adversity quotient*, kinerja karyawan

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Mengenai Transliterasi Arab-Latin ini digunakan sebagai pedoman Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987, sebagai berikut :

### 1. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ذ	Dz	ظ	Zh	م	M
ب	B	ر	R	ع	(Komaterbalik di atas)	ن	N
ت	T	ز	Z	غ	Gh	و	W
ث	Ts	س	S	ف	F	هـ	H
ج	J	ش	Sy	ق	Q	ء	(Apostrof, tetap tidak dilambangkan apabila terletak di awal kata)
ح	H	ص	Sh	ك	K		
خ	Kh	ض	Dh	ل	L		
د	D	ط	Th			ي	Y

### 2. Vokal

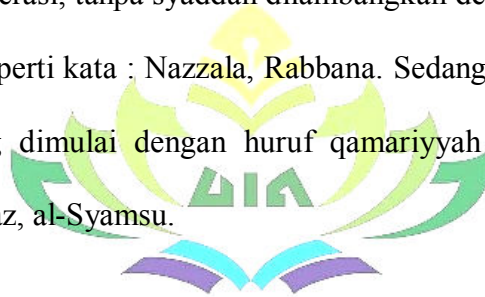
Vokal Pendek		Contoh	Vokal Panjang		Contoh	Vokal Rangkap	
ـَ	A	جَدَلْ	ا	Â	سَارَ	يُ...	Ai
ـِ	I	سَدِلْ	ي	Î	قِيلَ	وُ...	Au
ـُ	U	ذَكَرَ	و	Û	يَجُورَ		

### **3. Ta Marbutah**

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasroh dan dhammah, transliterasinya adalah /t/. Sedangkan ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/. Seperti kata : Thalhah, Raudhah, Jannatu al-Na'im.

### **4. Syaddah dan Kata Sandang**

Dalam transliterasi, tanpa syaddah dilambangkan dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu. Seperti kata : Nazzala, Rabbana. Sedangkan kata sandang “al”, baik pada kata yang dimulai dengan huruf qamariyyah maupun syamsiyyah. Contohnya : al-Markaz, al-Syamsu.



## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mahmud Junianto

NPM : 1431080069

Program Studi : Psikologi Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan antara *Adversity Quotient* dengan Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung” merupakan hasil karya peneliti dan bukan plagiasi dari karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi, maka peneliti bersedia menerima konsekuensi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 18 Oktober 2018

Yang Menyatakan,

**Mahmud Junianto**

NPM.1431080069

## MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

(Q.S At-Taubah: 105)



## HALAMAN PERSEMBAHAN


Alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah swt, atas segala perlindungan, kekuatan, kelancaran, dan kegigihan yang di berikan kepada saya selama proses pengerjaan skripsi ini.

Rasa syukur yang luar biasa saya persembahkan skripsi ini kepada: orangtuaku yang selalu menjaga dan mendorongku agar senantiasa bersemangat menghadapi apapun di depan. Ibu dan Bapak yang luarbiasa yang telah mendidik dan membersarkanku hingga saat ini dan selalu mengingatkan akan ketakwaan. Untuk kakak yang selalu mendukung kelancaran proses perkuliahan, yang selalu ada saat aku membutuhkan, tanpa merasa terbebani.

Tidak lupa pula, kepada orang-orang terdekat yang selalu ada untuk memotivasiku sehingga aku bisa berkembang dan melangkah sampai titik ini.

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama lengkap Mahmud Junianto, dilahirkan di Desa Banjar Rejo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung pada tanggal 04 Juni 1996. Anak terakhir dari dua bersaudara, dengan ayah yang bernama Alm. Hasntoko dan Ibu yang bernama Tarmiah. Untuk pertama kali menempuh pendidikan di:

- 
1. TK Aisyah Bustanul Athfal, Lulus tahun 2002
  2. SD Negeri 06 Metro timur, Lulus tahun 2008
  3. MTs Negeri 1 Batanghari, Lulus tahun 2011
  4. MA Negeri 1 Lampung Timur, Lulus tahun 2014

Pada tahun 2014 terdaftar sebagai salah satu mahasiswa pada program S1 Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil'alamin. Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung”.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak secara moril maupun materil. Ucapan terima kasih setulusnya peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung
2. Bapak Dr. H. Arsyad Sobby Kesuma, Lc. M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Drs. M Nursalim Malay, M.Si selaku Ketua Prodi Psikologi Islam dan Ibu Annisa Fitriani, S.Psi, MA selaku Sekretaris Prodi Psikologi Islam.
4. Bapak Idrus Ruslan, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan terkait perkuliahan dari semester awal sampai semester akhir.

5. Ibu Supriyati, S.Psi., M.Si selaku pembimbing satudan Ibu Khoiriyah Ulfa, M.A selaku Pembimbing dua dalam pengerjaan skripsi ini yang telah banyak berjasa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen Program Studi Psikologi Islam dan civitas akademika Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama, terimakasih atas segala bentuk ilmu, bimbingan, dan kesabaran selama ini.
7. PT. Telkom Indonesia Witel Lampung yang telah memberi izin pada peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh keluarga besar UKMF SALAM; Tri Sektiono, Deden gusti L, Adelia Anindita, Anggi Lucyana, Mega Erfinur, Andini Istiqomah, Dea Retno Niti Azmi, Amri diantoro, Rahmat Ibnuansyah yang pernah berjuang bersama di jalan dakwah.
9. Pengurus AMPIBI UIN Raden Intan Lampung periode 2017-2018: Dani Ardilas, Nariyah, Iqbal,Ahmad Zaruni, Hesti, Puji, Herlan Akrom, Mei Sari, Rizki Putri, Riayatus Solehah, Heni Widyawati, Auliya Rahmah, Bagas Andom, Arif Wifandani, Media, Yuni, Feby, Denti, khafida, dan seluruh keluarga besar AMPIBI UIN Raden Intan Lampung yang berjuang bersama melalui bantuan program Bidikmisi.
10. Seluruh keluarga besar Ikatan Alumni Ma'had Al-jami'ah terkhusus kepada: Ali Ma'ruf, Fikriansyah, Firman Wahyu, Shodiq, Abi Manyu, Ridho, Ibnu, Abdul Halim, Masruroh Tri Agustin, A'yun, Zahroh, Afiska, Ike, Jannah, Amelia Agustin, Rika, Nindy. Yang selalu berlomba-lomba dalam kebaikan

11. Sahabat-sahabatku di jurusan Psikologi Islam tahun 2014 yang berjuang bersama dari awal hingga akhir. Semoga silaturahmi kita akan senantiasa terjalin

Akhir kata, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, atas bantuan dan dukungan kepada peneliti selama studi hingga penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang telah diberikan. *Aamiin.*



Bandar Lampung, 18 Oktober 2018

Peneliti,

**Mahmud Junianto**  
**NPM. 1431080069**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	vii
MOTTO .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
RIWAYAT HIDUP .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penulisan .....	8

D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Kinerja Karyawan .....	9
1. Pengertian Kinerja karyawan .....	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	10
3. Dampak Positif Penilaian Kinerja karyawan .....	13
4. Indikator-indikator Kinerja karyawan .....	14
B. <i>Adversity Quotient</i> .....	14
1. Pengertian <i>Adversity Quotient</i> .....	14
2. Macam-macam Tipe <i>Adversity Quotient</i> .....	15
3. Faktor yang mempengaruhi <i>Adversity Quotient</i> .....	17
4. Indikator-indikator <i>Adversity Quotient</i> .....	20
5. Cara Pengembangan <i>Adversity Quotient</i> .....	20
C. Hubungan antara <i>Adversity Quotient</i> dengan Kinerja karyawan .....	21
D. Kerangka Berpikir .....	23
E. Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Variabel Penelitian .....	25
B. Definisi Operasional .....	25
1. <i>Adversity Quotient</i> .....	25
2. Kinerja karyawan .....	25
C. Subjek Penelitian .....	26
1. Populasi .....	26
2. Sampel .....	26
D. Metode Pengumpulan Data .....	27
1. <i>Adversity Quotient</i> .....	27
2. Kinerja Karyawan .....	27
E. Validitas dan Reliabilitas .....	28
1. Validitas .....	28

2. Reliabilitas.....	30
F. Metode Analisis Data .....	31
1. UjiAsumsi .....	31
a. Uji Normalitas .....	31
b. Uji Linieritas.....	31
2. Uji Hipotesis .....	32
<b>BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Orientasi Kancan dan Persiapan.....	33
1. Orientasi Kancan .....	33
2. Persiapan .....	34
a. Perizinan.....	34
b. Peneliti .....	34
3. Pelaksanaan <i>Try Out</i> .....	36
4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian.....	40
1. Deskripsi Subyek.....	40
2. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	40
3. Skoring.....	41
C. Hasil Penelitian .....	42
1. Deskripsi Data Penelitian.....	42
2. Uji Asumsi .....	42
a. Uji Normalitas .....	43
b. Uji Linieritas.....	43
3. Uji Hipotesis.....	44
4. Sumbangan Efektifitas .....	45
5. Kategorisasi.....	46
D. Pembahasan.....	48
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan .....	54



B. Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Penilaian Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung .....	28
Tabel 4.1 Rancangan Skala <i>Adversity Response Profile</i> (ARP) .....	36
Tabel 4.2 Tabel Uji Reliabilitas Skala <i>Adversity Response Profile</i> .....	37
Tabel 4.3 Rancangan Skala <i>Adversity Response Profile</i> setelah try out.....	39
Tabel 4.4 Deskripsi Subyek Penelitian .....	40
Tabel 4.5 Kategorisasi Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung .....	42
Tabel 4.6 Deskripsi data Penelitian.....	43
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Normalitas .....	44
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Uji Linieritas .....	45
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	46
Tabel 4.10 Rumus Kategorisasi Nilai Variabel .....	47
Tabel 4.11 Kategorisasi Nilai Variabel <i>Adversity Quotient</i> .....	48
Tabel 4.12 Kategorisasi Nilai Variabel Kinerja karyawan .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1	Hirarki Kebutuhan Maslow dan Tipe <i>Adversity Quotient</i> .....	17
Gambar2.2	Kerangka Berpikir Hubungan antara <i>Adversity Quotient</i> dengan Kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung.....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Skala <i>Adversity Response Profile</i> .....	59
Lampiran 2. Distribusi Data Uji Skala <i>Adversity Response Profile</i> .....	70
Lampiran 3 Skor Kinerja Karyawan.....	75
Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas Skala <i>Adversity Response Profile</i> .....	76
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Variabel Penelitian .....	78
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis Variabel Penelitian .....	79
Lampiran 7. Surat Perizinan Penelitian.....	80
Lampiran 8.Surat Pernyataan .....	81



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kekuatan pokok bagi organisasi khususnya organisasi perusahaan justru terdapat pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengawaki perusahaan tersebut. Semakin profesional SDM yang pegang kendali ataupun para anggota yang mengikutinya, visi dan misi perusahaan akan dapat tercapai secara efektif, efisien, dan produktif (Budihardjo, 2015)

Budihardjo (2015) menyatakan bahwa dengan semakin menjamurnya organisasi perusahaan di Indonesia, setiap perusahaan yang lahir ataupun yang sudah terlebih dahulu berdiri, mau tak mau harus selalu siap dalam menghadapi persaingan usaha. Sebagai syarat agar sebuah perusahaan bisa bersaing dengan baik, maka perusahaan tersebut harus memiliki SDM yang berkualitas.

Karyawan yang berkualitas akan menghasilkan kinerja yang baik, dan kinerja yang baik akan meningkatkan loyalitas kepada perusahaan, semangat dalam bekerja, merasa lebih senang dalam melakukan pekerjaan, dan yang paling penting adalah kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan produktivitas sebuah perusahaan (Putri, 2009).

Kinerja yang baik memang menjadi harapan semua perusahaan, bahkan kinerja yang baik ini adalah termasuk salah satu hal yang dicintai oleh Allah swt. Hal ini disabdakan oleh Nabi Muhammad saw dalam haditsnya sebagai berikut:

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُثِقْتَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Artinya:

“Dari Aisyah r.a berkata: Rasulullah saw bersabda: Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan secara *itqan* (tepat, terarah, dan tuntas) (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).”

Akan tetapi pada faktanya tidak semua orang atau karyawan memiliki kinerja yang baik. Masih ada perusahaan yang memiliki kinerja karyawan yang rendah. Dalam era dewasa ini, dimana persaingan usaha semakin ketat, tidak ada pilihan lain bagi suatu perusahaan untuk selalu merebut kemenangan dalam setiap persaingan usaha (Budihardjo, 2015). Oleh karena itu setiap perusahaan dituntut untuk memiliki karyawan yang berkualitas. Peran SDM sangat berpengaruh terhadap keberhasilan merebut kemenangan dalam setiap kompetisi usaha. Arti penting SDM itu terdapat pada kemampuan seseorang untuk bisa bereaksi positif terhadap pekerjaan atau aktifitas yang mengarah pada tujuan organisasi. Maka bisa disimpulkan bahwa faktor penyebab suksesnya suatu perusahaan terdapat pada SDM yang ada di perusahaan tersebut.

Bila SDM yang dimiliki rendah, kurang memahami apa yang dibebankan kepada pekerja, dan tidak memiliki mental tangguh untuk menghadapi masalah, maka karyawan akan bekerja dengan tidak maksimal. Kinerja dikatakan tinggi apabila standarisasi kinerja dapat diperoleh tepat waktu yang sudah ditargetkan, dan kinerja dikatakan rendah apabila standarisasi kinerja tercapai melampaui waktu yang ditargetkan (Nawawi, 2006). Apabila hasil yang didapatkan itu

rendah, maka dapat dikatakan bahwa kinerjanya adalah rendah. Simanjutak (2005) menyatakan bahwa kinerja karyawan pada intinya dapat digolongkan dalam tiga kelompok, yaitu kompetensi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan, salah satu hal yang menjadi perhatian adalah mampu menghadapi hambatan, kesulitan, dan persaingan.

Persoalannya yaitu terdapat pada bagaimana seseorang dapat mengatasi hambatan tersebut dan mampu merubahnya menjadi peluang yang besar menuju kesuksesan. Berangkat dari hal tersebut akan menarik jika kemampuan untuk mengatasi suatu permasalahan atau hambatan disebut dengan *Adversity Quotient*. Stoltz (2004) menyatakan bahwa *adversity quotient* bisa meramalkan baik atau buruknya kinerja karyawan.

Selama ini kita hanya mengenal tiga bentuk kecerdasan, yaitu IQ (*Intelegensi Quotient*) untuk intelegensi, EQ (*Emotional Quotient*) untuk kecerdasan emosional, dan SQ (*Spiritual Quotient*) untuk kecerdasan spiritual. Namun dewasa ini Stoltz (2004) telah menemukan bentuk kecerdasan yang baru, yaitu *adversity quotient* yang digunakan untuk mengukur kecerdasan seseorang untuk merubah hambatan menjadi peluang sehingga bisa meramalkan kesuksesan seseorang.

Islam pun telah menjelaskan bahwa ketika seseorang dihadapkan pada masalah sesulit apapun, ujian, cobaan, dan hambatan yang ditemui, jika hal tersebut dihadapi dan ada keinginan untuk mengubah hambatan tersebut maka

Allah swt akan memberikan jalan keluar dan memberikan pertolongan. Hal ini sesuai dengan firman Allah swt dalam Al-Qur'an surat Ar-Raad ayat 11.

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

Artinya:

“sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah yang ada pada diri mereka sendiri”

Pada ayat ini menjelaskan bahwa dibutuhkan kemauan ataupun semangat dalam diri seseorang ketika ingin keluar dari hambatan (*adversity*) apabila seseorang itu tidak ingin menghadapi atau merubah hambatan yang diterimanya, maka Allah swt tidak akan merubah keadaan yang terjadi pada seseorang tersebut. Allah swt pun berjanji di dalam Al-Qur'an pada surat Al-Insyirah sebagai berikut:

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ (١) وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ (٢) الَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ (٣) وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ (٤) فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦) فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧) وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ (٨)

Artinya:

(1) Bukankah Kami telah melapangkan dadamu (Muhammad)? (2) Dan Kami pun telah menurunkan bebanmu darimu (3) yang memberatkan punggungmu (4) dan Kami tinggikan sebutan nama(mu) bagimu (5) Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (6) sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. (7) Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) (8) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.



Arti dalam surat tersebut, ada kata atau ayat yang diulang-ulang, yaitu “sesudah kesulitan ada kemudahan”. Ayat ini memberikan motivasi kepada seseorang dan meyakinkan bahwa ketika seseorang menerima masalah, kesulitan, ataupun hambatan itu adalah sebuah jalan bagi seseorang tersebut yang kemudian mampu untuk mengatasinya Allah swt akan mendatangkan kemudahan baginya.

*Adversity Quotient* adalah suatu ukuran untuk mengetahui daya juang individu dalam mengatasi kesulitan, kepercayaan diri dalam menguasai hidup dan kemampuan untuk mengatasi tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam memperoleh sebuah kesuksesan (Fitriany, 2008).

Individu yang memiliki *adversity quotient* lebih tinggi menikmati serangkaian manfaat termasuk kinerja, produktivitas, kreativitas, kesehatan, ketekunan, daya tahan, dan vitalitas yang lebih besar daripada mereka yang memiliki *adversity quotient* rendah (Stoltz, 2004). Di *first Data Corporation*, Stoltz dan beberapa pimpinan menemukan bahwa *adversity quotient* meramalkan siapa yang akan hancur dan siapa yang akan mampu mengatasi kesulitan (Stoltz, 2004). Hasil penelitian menyatakan bahwa seseorang yang tidak merespon kesulitan dengan baik menjual lebih sedikit, kurang produktif dibandingkan dengan orang yang mampu merespon masalah dengan baik. Hal tersebut bisa kita analogikan dengan kinerja karyawan yang memiliki *adversity quotient* yang tinggi dan seseorang yang memiliki *adversity quotient* yang rendah.

Berdasarkan pembahasan diatas, maka fokus penelitian ini adalah menitikberatkan pada kinerja karyawan, karena setiap karyawan memiliki kinerja yang berbeda-beda yang dipengaruhi oleh beberapa hal, terkhusus pada penelitian

ini adalah pada karyawan PT. Telkom Indonesia sebagai perusahaan yang menyediakan jasa dan jaringan secara lengkap keseluruh masyarakat di Indonesia disektor informasi dan komunikasi. Tentunya ini adalah tugas yang tidak luput dari hambatan-hambatan pada karyawannya dan memerlukan pemecahan untuk setiap permasalahan disetiap bidang yang ada pada perusahaan tersebut. Buruk atau baik kinerja karyawan tersebut salah satunya didasari oleh *adversity quotient*. *Adversity quotient* yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik dan pemecahan masalah yang baik (Stoltz, 2004).

PT. Telkom Indonesia adalah salah satu perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta (Wikipedia). PT. Telkom Indonesia telah mempunyai banyak sektor cabang di Indonesia, salah satunya kini berada di daerah Bandar Lampung, Provinsi Lampung.

Berdasarkan hasil wawancara pada HRD PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung, maka diketahui bahwa PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung memiliki tiga kategori karyawan, yaitu karyawan organik: 79 orang, karyawan mitra: 200 orang, dan karyawan *outsourcing*: 100 orang. Terutama pada karyawan organik, PT. Telkom Indonesia cabang Bandar Lampung selalu melakukan penilaian kinerja karyawannya setiap satu tahun sekali. Penilaian kinerja karyawan disana menggunakan model/metode SKI (Satuan Kerja Individu) yang dikategorikan menjadi lima tingkatan, yaitu P1, P2, P3, P4, P5,

dimana P1 sebagai tingkat tertinggi kinerja karyawan dan P5 sebagai tingkat terendah kinerja karyawan. Pada hasil temuan penulis, maka diketahui bahwa rata-rata karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung berada dikategori P2.

Upaya untuk memperluas jangkauannya, PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung cenderung akan menemui hambatan dan persaingan sehingga layanan dan jasa perusahaan bisa dikenal dan digunakan dikalangan masyarakat Indonesia, khususnya daerah Bandar Lampung sehingga dalam prosesnya, daya juang dalam menghadapi hambatan, kesulitan, dan persaingan antar perusahaan haruslah tinggi dan dimiliki oleh SDM PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian latarbelakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *Adversity Quotient* dengan kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan agar bermanfaat sebagai bahan kajian psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Secara praktis penelitian ini diharapkan agar bisa menjadi informasi bagi sebuah perusahaan untuk mengetahui hubungan antara *Adversity Quotient* dengan karyawan yang bekerja di perusahaannya.
- b. Sebagai bahan perbandingan penelitian yang baru dengan mengambil informasi dari penelitian ini sehingga mendapatkan bahan tambahan.
- c. Sebagai acuan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kinerja Karyawan**

##### **1. Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja adalah upaya yang dilakukan individu dalam menyelesaikan pekerjaannya (Robbin, 2001). Menurut Sulistiyani (2003) Kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005). Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunagara, 2002)

Budihardjo (2015) menjelaskan dalam bukunya bahwa dalam upaya peningkatan kinerja karyawan perlu dilakukan secara rutin, periodik dan terprogram. Itulah sebabnya para pengendali Sumber Daya Manusia (SDM) dituntut untuk dapat merumuskan rencana pengembangan SDM yang berkualitas, diharapkan akan mampu melahirkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas pula, sesuai bidang pekerjaan masing-masing.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah sebuah hasil kerja yang telah dilakukan seorang karyawan yang

dinilai dari segi kualitas dan kuantitas dan didasarkan pada standard yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam hal ini Simanjutak (2005) menjelaskan bahwa ada tiga hal yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

### **a. Kemampuan individu**

Kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Kemampuan individu mempengaruhi beberapa faktor yang dapat dikelompokkan sebagai berikut.

- 1) Kemampuan, individu atau keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja atau karyawan yang bekerja.
- 2) Keahlian, menjelaskan tentang kinerja karyawan berdasarkan keahlian yang dimiliki dibidang pekerjaan yang diemban. Sejauh mana keahliannya lebih baik daripada orang lain
- 3) Kebutuhan yang menggambarkan tentang kinerja karyawan berdasarkan pada hal-hal yang menggerakkan karyawan pada aktivitas-aktivitas menjadi dasar alasan berusaha.
- 4) Tanggung jawab, menggambarkan tentang bagaimana seorang karyawan dapat mengerjakan tugas-tugas yang wajib dilakukannya.
- 5) Latar belakang, menggambarkan titik tolak pada masa lalunya yang memberikan pemahaman pada pekerjaannya.

6) Etos kerja, menggambarkan kinerja berdasarkan sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran diri yang didasari oleh system organisasi.

b. Dukungan organisasi

Kinerja seseorang juga dipengaruhi oleh faktor dukungan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Dukungan yang diberikan dapat berupa kecakapan dalam pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana, dan kondisi lingkungan kerja.

Pengorganisasian yang dimaksud adalah cara dari perusahaan memberikan pemahaman kepada setiap unit kerja dan seseorang tentang sasaran yang dituju. Sedangkan sarana dan prasarana kerja adalah penyediaan peralatan dan perlengkapan kerja. Bisa berupa barang yang membuat seseorang menjadi nyaman di tempat kerja ataupun barang yang dapat memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaannya, bisa berupa peralatan yang canggih yang bisa mempermudah pekerjaan seorang karyawan.

c. Dukungan manajemen

Manajemen yang handal dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Dukungan yang diberikan dapat berupa pemanfaatan dan pengolahan karyawan sehingga mampu mengeluarkan kemampuan yang terbaik yang dimiliki individu tersebut. Penempatan *right man on the right place* pun merupakan hal yang penting dalam manajemen sehingga seorang karyawan mampu bekerja sesuai bidang keahliannya.

Selain hal di atas, Stoltz (2004) menyatakan bahwa bahwa *adversity quotient* bisa meramalkan baik atau buruknya kinerja karyawan. Berdasarkan

penelitian yang dilakukan oleh Laura & Sunjoyo (2009) dapat disimpulkan bahwa *adversity quotient* yang tinggi mempengaruhi kinerja yang baik pada seorang karyawan. Didalam penelitiannya menyatakan bahwa *adversity quotient* mempengaruhi kinerja karyawan secara positif. Apabila *adversity quotient* yang dimiliki karyawan itu tinggi, maka karyawan tersebut akan mampu menyelesaikan beban kerja yang diberikan, aktif memecahkan masalah serta dapat mengambil pelajaran dari pengalaman yang buruk yang dialaminya saat bekerja.

Robert (2001) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya:

1. Kemampuan
2. Motivasi
3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan
5. Hubungan dengan organisasi



Khoir (2012) mengemukakan bahwa terdapat 11 faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain: 1).Motivasi, 2).Kepemimpinan, 3). Budaya organisasi, 4).Kemampuan, 5).Kopetensi, 6).Kompensasi, 7).Iklim organisasi, 8).Disiplin kerja, 9).Pengembangan karir, 10).Sumber daya, 11).Spiritual.

### **3. Dampak Positif Penilaian Kinerja Karyawan**

Pentingnya penilaian karyawan atau kinerja karyawan pun dapat pula memberikan dampak positif bagi kedua belah pihak. Yakni pihak penilai, yang dalam hal ini pihak perusahaan, dan pihak yang dinilai, yang dalam hal ini adalah pihak karyawan (Budihardjo, 2015).



a. Dampak positif bagi perusahaan:

- 1) Pihak perusahaan dapat lebih mengenal talenta kerja yang dimiliki masing-masing karyawannya. Oleh karena itu, penempatan kerja bagi setiap karyawan dapat sejauh mungkin memenuhi kriteria *right man on the right place*.
- 2) Pihak perusahaan dapat lebih memahami kondisi psikologis serta tingkat *leadership* dari masing-masing karyawannya, dengan demikian lebih mudah bagi perusahaan dalam upaya mempersiapkan kader-kader pimpinan (kaderisasi), demi pengembangan perusahaan kedepannya.



b. Dampak Positif Bagi Karyawan

- 1) Lahirnya motivasi kerja yang lebih baik pada setiap karyawan. Hal ini menjadi peluang bagi meningkatnya etos kerja para karyawan sehingga akan besar pengaruhnya bagi peningkatan *credit point* dan *track record* para karyawan dimata perusahaan.
- 2) Lahirnya semangat berkompetisi yang sehat antarpara karyawan. Hal ini akan sedikit banyak memacu para karyawan untuk semakin banyak belajar dalam upaya meningkatkan kemampuan dirinya. Dampak yang diharapkan tentunya adanya peningkatan kualitas kerja serta profesionalisme dari para karyawan itu sendiri.

#### 4. Indikator-indikator Kinerja Karyawan

John dan Robert (2006) dalam bukunya menjelaskan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kualitas, kualitas kerja dapat diukur dari anggapan karyawan terhadap hasil kerja yang telah dilakukannya serta kesempurnaan tugas yang telah diberikan kepadanya.
2. Kuantitas, kuantitas kinerja dapat dilihat dari jumlah yang dihasilkan dan dapat dihitung dalam jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditetapkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Kehadiran, yaitu ada atau tidak adanya seorang karyawan didalam lingkungan kerjanya.
5. Kerjasama, merupakan tingkat kemampuan seorang bekerja bersama dengan rekan kerja untuk melakukan sebuah pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

## **B. *Adversity Quotient***

### **1. Pengertian *Adversity Quotient***

Menurut Stoltz (2004) *adversity quotient* adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengamati/merespon permasalahan dan mengolah permasalahan tersebut dengan menggunakan kecerdasan yang dimiliki sehingga menjadi tantangan yang harus diselesaikan. Sedangkan menurut Bahasa Inggris, *adversity* berarti kesulitan, kesengsaraan, sedangkan *quotient* berarti hasil bagi kualitas atau bisa diartikan juga mengukur kemampuan seseorang (Echols & Shadly, 2003). Adapun Sulaiman (2006) berpendapat bahwa *adversity quotient* adalah kecerdasan yang dimiliki seseorang dalam mengatasi kesulitan dan mampu bertahan hidup. Dengan *adversity quotient* seseorang dapat diukur kemampuannya

dalam menghadapi setiap persoalan hidup untuk tidak berputus asa. Stoltz (2004) dalam bukunya menjelaskan bahwa *adversity quotient* memiliki tiga bentuk. Pertama *adversity quotient* adalah suatu kerangka konseptual yang baru untuk memahami dan meningkatkan semua segi kesuksesan. Kedua, *adversity quotient* adalah suatu ukuran untuk mengetahui respon anda terhadap kesulitan. Terakhir, *adversity quotient* adalah serangkaian peralatan yang memiliki dasar ilmiah untuk memperbaiki.

Menurut beberapa pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *adversity quotient* adalah kecerdasan yang dimiliki seseorang dalam menghadapi permasalahan sehingga permasalahan yang dihadapi bisa dirubah menjadi peluang, kesempatan dan motivasi sehingga tidak menyebabkan kesengsaraan pada diri individu tersebut.

## **2. Macam-macam Tipe *Adversity Quotient***

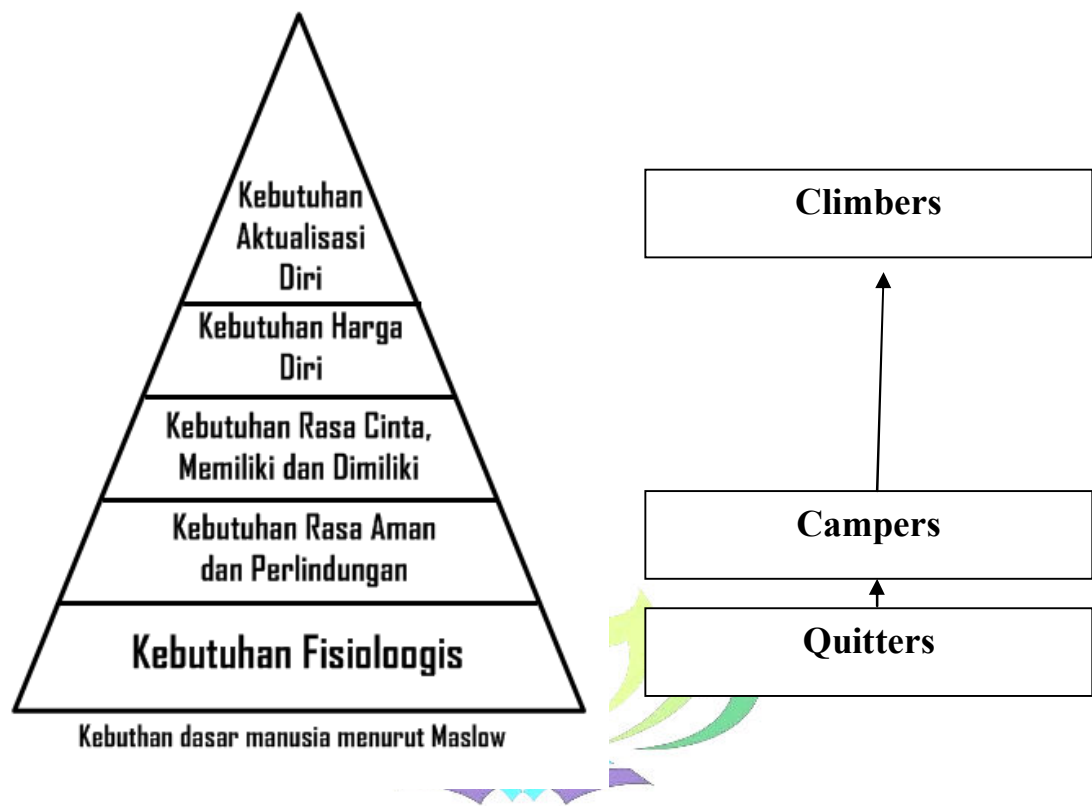
Stoltz (2004) membagi macam-macam tipe *adversity quotient* menjadi tiga macam, yaitu *Climbers* (Pendaki), *Campers* (Pekemah), *Quitters* (Berhenti). Ketiga macam *adversity quotient* tersebut memiliki hubungan dengan hirarki kebutuhan Maslow sebagai berikut

- a. *Climbers*, merupakan kelompok yang selalu berupaya mencapai puncak kebutuhan aktualisasi diri pada skala hirarki kebutuhan Maslow. Seseorang dengan tipe *climbers* akan selalu memikirkan berbagai macam alternatif yang dilakukan untuk menghadapi masalah dan cenderung menganggap bahwa masalah atau hambatan yang diterimanya merupakan salah satu cara yang

harus dilalui untuk terus berkembang dan dapat dirubah menjadi suatu peluang.

- b. *Campers*, merupakan tipe yang lebih banyak memenuhi kebutuhan keamanan atau rasa aman sesuai pada skala hirarki kebutuhan Maslow. Seseorang yang berada pada kelompok ini sudah puas dengan apa yang didapatkannya sekarang. Tipe ini lebih baik daripada tipe *quitters* (Sulaiman, 2006). *Campers* setidaknya telah melangkah dan menghadapi tantangan, tetapi setelah mencapai tahap tertentu seseorang dengan tipe *campers* akan berhenti walaupun masih ada kesempatan untuk lebih berkembang lagi.
- c. *Quitters*, merupakan kelompok yang berada pada tingkatan paling bawah. Orang yang berada pada kelompok ini akan puas hanya dengan tingkatan pemenuhan kebutuhan fisiologis yang letaknya berada paling dasar pada skala hirarki kebutuhan Maslow, cenderung pasif, dan cenderung untuk menolak tawaran keberhasilan yang harus dilalui dengan cara sedikit menantang dan menghadapi kesulitan.

Analogi hubungan *adversity quotient* dengan hirarki kebutuhan Maslow, dapat dilihat dalam gambar 2.1.



Gambar 2.1  
Hirarki kebutuhan Maslow dan tipe *adversity quotient*

### 3. Faktor yang Mempengaruhi *Adversity Quotient*

Stoltz (2004) menggambarkan *adversity quotient* sebagai sebuah pohon, pohon tersebut memiliki bagian-bagian yang diibaratkan sebagai faktor yang mempengaruhi *adversity quotient*. Bagian tersebut adalah akar, batang, cabang, dan daun. Faktor yang mempengaruhi *adversity quotient* menurut Stoltz (2004) terdiri dari:

#### a. Faktor Internal

##### 1) Genetika

Genetika menentukan perilaku seorang individu. Kajian yang paling terkenal tentang genetika ini adalah kajian di *university of*

*Minnesota*.Kajian ini melacak ratusan pasang bayi kembar identik yang disebar dalam lingkungan yang berbeda, dan ketika diperhatikan, ternyata perilaku anak tersebut memiliki kesamaan yang tinggi

## 2) Keyakinan

Keyakinan mempunyai dampak seseorang dalam menghadapi permasalahan hidupnya. Pemimpin-pemimpin dunia seperti Vaclac Havel dan Nelson Mandela dalam Stoltz (2004) mengatakan bahwa keyakinan atau iman merupakan unsur penting bagi kelangsungan hidup masyarakat

## 3) Bakat dan kemauan

Individu membutuhkan bakat dan kemauan untuk mencapai kesuksesan.Karena ketika seseorang memiliki bakat tetapi tidak memiliki kemauan, maka semua itu sia-sia.Kemampuan seseorang untuk menghadapi masalah salah satunya dipengaruhi oleh bakat.

## 4) Karakter

Karakter yang baik penting bagi individu untuk mencapai kesuksesan dan dapat hidup berdampingan secara damai.

## 5) Kinerja

Merupakan hal yang mudah dilihat seseorang untuk dinilai dan dievaluasi.Kemampuan seseorang dalam menghadapi permasalahan salah satunya dilihat dari kinerja.

## 6) Kecerdasan

Individu memiliki semua bentuk kecerdasan sampai tahap tertentu.Beberapa diantaranya lebih dominan.Kecerdasan yang dominan

mempengaruhi karir yang di kejar, pelajaran yang di pilih, dan hobi yang di nikmati.

#### 7) Kesehatan

Kesehatan emosi dan fisik mempengaruhi kemampuan dalam meraih kesuksesan. Jika seseorang sakit, maka sakit itu akan mengalihkan perhatian seseorang terhadap pemecahan suatu permasalahan.

#### b. Faktor Eksternal

##### 1) Pendidikan

Seperti genetika, pendidikan mempengaruhi sikap seseorang dalam menghadapi kesulitan. Hal ini melalui pembentukan kebiasaan, perkembangan watak, keterampilan, hasrat, dan kinerja yang dihasilkan.

##### 2) Lingkungan

Lingkungan seseorang mempengaruhi bagaimana seseorang beradaptasi merespon kesulitan. Jika lingkungan memiliki permasalahan yang tinggi maka seseorang tersebut akan memiliki *adversity quotient* yang tinggi, begitupun sebaliknya.

#### 4. Indikator-Indikator *Adversity Quotient*

Terdapat empat dimensi *adversity quotient* menurut Stoltz (2004) yaitu C.O.R.E. C=*Control*, O=*Origin and Ownership*, R=*Reach*, E=*Endurance*.

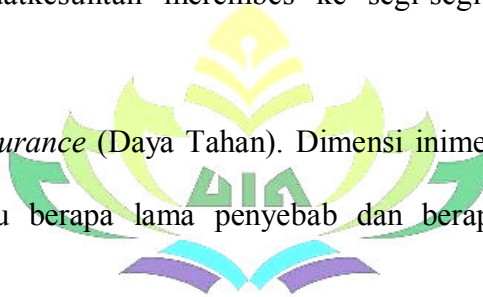
C: Merupakan kontrol yang dilakukan dalam menghadapi kesulitan. Pengendalian yang dirasakan atas kesengsaraan, hambatan, kemalangan yang dialami. Bandura dalam Titus Ng (2013) mengemukakan bahwa

ketidakmampuan untuk memberikan pengaruh atas kesulitan melahirkan, sikap apatis, dan kadang-kadang putus asa.

O: Merupakan persepsi seseorang dalam merespon kesulitan. Beberapa individu mengalami emosi dan ketidakpuasan yang kuat saat mereka gagal mencapai hasil tertentu (Medvec, Madey, Gilovich dalam Titus Ng (2013))

R: Merupakan sebuah pencapaian. *Reach* akan menjangkau bagian-bagian lain dari kehidupan seseorang. Respon-respon dengan *adversity quotient* yang rendah akan membuat kesulitan merembes ke segi-segi lain dari kehidupan seseorang

E: Untuk *Endurance* (Daya Tahan). Dimensi ini mempertanyakan dua hal yang berkaitan, yaitu berapa lama penyebab dan berapa lama kesulitan itu akan berlangsung.



## **5. Cara Pengembangan *Adversity Quotient***

Stoltz (2004) menjelaskan bahwa terdapat empat langkah untuk mengembangkan *adversity quotient*. Empat langkah itu disebut LEAD yang terbukti ampuh untuk menciptakan perbaikan-perbaikan *adversity quotient* pada seseorang. Empat langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Listen*: mendengarkan respon terhadap Kesulitan. Hal ini penting dalam mengubah *adversity quotient* individu dari sebuah pola seumur hidup, tidak sadar, yang sudah menjadi kebiasaan, menjadi alat yang sangat ampuh untuk memperbaiki pribadi jangka panjang.



2. *Explore*: mengeksplorasi semua asal-usul dan pengakuan individu atas akibatnya. Pada tingkat ini individu didorong untuk mengetahui apa kemungkinan penyebab Kesulitan.
3. *Analyse*: menganalisa kesulitan. Pada tingkat inilah individu harus belajar menganalisa bukti apa yang ada sehingga menyebabkan individu itu sendiri tidak dapat mengendalikan kesulitan.
4. *Do*: lakukan sesuatu. Pada tahapan ini individu diharapkan mampu terlebih dahulu mendapatkan informasi tambahan yang diperlukan guna melakukan sedikit banyak hal dalam mengendalikan situasi kesulitan.



### **C. Hubungan Antara *Adversity Quotient* dengan Kinerja Karyawan**

Penelitian Stoltz terhadap serangkaian perusahaan, Stoltz menemukan bahwa rasa ketidakberdayaan yang dipelajari (*adversity quotient* rendah) yang dimiliki seseorang telah mengurangi kinerja, produktivitas, motivasi, energi, kemauan untuk belajar, perbaikan diri, keberanian mengambil risiko, kreativitas, kesehatan, vitalitas, keuletan, dan ketekunan. Ketidakberdayaan menciptakan *campers* dan *quitters* (Stoltz, 2004).

Beberapa perusahaan dalam bidang industri mendemonstrasikan bahwa seseorang yang memiliki *adversity quotient* lebih tinggi menikmati serangkaian manfaat termasuk kinerja, produktivitas, kreativitas, kesehatan, ketekunan, daya tahan, dan vitalitas yang lebih besar daripada orang lain yang memiliki *adversity quotient* rendah. Stoltz juga mengemukakan para pemimpin di Mott's menemukan bahwa *adversity quotient* meramalkan bagaimana orang menanggapi perubahan.

Di *First Data Corporation*, Stoltz dan sekelompok pemimpin menemukan bahwa *adversity quotient* meramalkan siapa yang akan mampu mengatasi kesulitan dan siapa yang akan hancur. Di *Deloitte & Touche LLP*, *adversity quotient* meramalkan siapa yang akan mempunyai prestasi melebihi harapan kinerja mereka dan siapa yang akan gagal. *Adversity quotient* digunakan untuk mengembangkan jajaran profesional yang mampu mengimbangi tuntutan-tuntutan klien mereka yang terus meningkat (Stoltz, 2004).

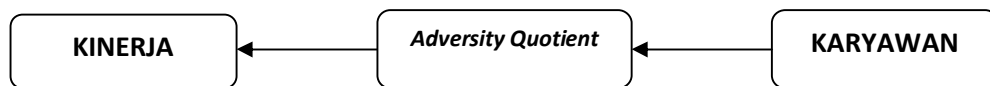
Laura & Sunjyo (2009) menyatakan bahwa *adversity quotient* yang tinggi mempengaruhi kinerja pada seorang karyawan. Apabila tingkat *adversity quotient* tinggi, maka kinerjanya juga akan tinggi. Hal ini kemudian didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hardwintasari (2017) dengan hasil penelitian yang memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,266 dan nilai signifikan sebesar 0,010. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *Adversity Quotient* dengan Kinerja karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $P < 0,05$ ).

Berdasarkan penjabaran diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk membuktikan secara empirik tentang hubungan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan.

#### **D. Kerangka Berpikir**

Maju atau mundurnya sebuah perusahaan ditentukan oleh karyawan yang bekerja. Karyawan yang bekerja memiliki kinerja yang bagus dan kurang bagus. Kinerja tersebut dapat diketahui dari respon mereka ketika menghadapi masalah. Respon yang baik berarti memiliki tingkat *Adversity quotient* yang bagus,

begitupun sebaliknya. Berikut ini adalah bagan dari kerangka berpikir diatas, dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar2.2  
Kerangka berpikir hubungan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung

## E. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori (Sugiyono, 2011). Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengajukan hipotesis terdapat hubungan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Identifikasi Variabel Penelitian

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari variabel tergantung dan variabel bebas.

Variabel *Dependent* (Y) : Kinerja Karyawan

Variabel *Independent* (X) : *Adversity Quotient*

#### B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

##### 1. *Adversity Quotient*

*Adversity quotient* adalah kecerdasan yang dimiliki seseorang untuk dapat menghadapi permasalahan melalui merubah caraberpikir dan bertindak sehingga bisa dirubah menjadi peluang, kesempatan, serta motivasi sehingga kesulitan tersebut tidak menyengsarakannya. Pada penelitian ini data *adversity quotient* karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung akan diperoleh melalui penyebaran skala *Adversity Response Profile* (ARP).

##### 1. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah sebuah hasil catatan kerja dari keberfungsian karyawan yang dapat diukur yang dimana proses pengukuran hasil kerja tersebut dilakukan setiap periode. Dari pengukuran dan pencatatan hasil kerja tersebut kita bisa mengetahui bagaimana hasil kerja karyawan dalam sebuah perusahaan. Apakah bagus atau buruk (Laura dan Sunjoyo, 2009). Pada penelitian

ini data kinerja karyawan akan diperoleh melalui penilaian kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Lampung

### **C. Subyek Penelitian**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek suatu subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudianditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi (Azwar, 1997), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011). Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif (Sugiyono, 2011). Pertimbangan yang diberikan terhadap sampel pada penelitian ini adalah:

1. Mempunyai penilaian kinerja
2. Telah bekerja di PT. Telkom Indonesia minimal satu tahun
3. Sehat secara fisik dan mental
4. Mampu membaca dan menulis dengan baik
5. Merupakan karyawan organik ataupun mitra.

Sampel pada penelitian ini adalah karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung sejumlah 41 karyawan.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

##### **1. Skala**

Skala merupakan seperangkat pertanyaan yang dirancang untuk mengungkapkan atribut tertentu melalui respon terhadap pertanyaan tersebut (Azwar, 2013). Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur tingkat *adversity quotient* karyawan adalah *Adversity Response Profile (ARP)*. Stoltz (2004) menjelaskan bahwa alat tes ini telah diuji coba kepada lebih dari 7.500 orang dan hasilnya terbukti valid untuk mengukur kemampuan seseorang dalam menghadapi permasalahan dan merupakan alat pengukur kesuksesan yang ampuh.

##### **2. Penilaian Kinerja**

Pengumpulan data kinerja karyawan pada penelitian ini menggunakan metode dokumentasi. Susiadi (2015) menjelaskan bahwa dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subyek peneliti, namun melalui dokumen. Dokumen yang digunakan bisa berupa buku harian, surat pribadi, laporan notulen rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya.

Penilaian kinerja karyawan diperoleh dari arsip PT. Telkom Indonesia Witel Lampung. Aspek penilaiannya antara lain: 1. *Quantity of work* 2. *Job knowledge* 3. *Creativiness* 4. *Cooperative* 5. *Iniatif* 6. *Dependability* 7. *Personal quality*. Penilaian kinerja dilakukan oleh atasan dan bawahan dari karyawan itu

sendiri. Metode yang digunakan untuk penilaian kinerja ini adalah metode SKI (Satuan Kerja Individu) yang dilakukan secara online. Hasil dari penilaian ini adalah *ranking* yang dikategorikan menjadi 5 jenis, yaitu P1 P2 P3 P4 P5. Seorang karyawan yang memperoleh P1 dan P2 memiliki kesempatan yang besar untuk mendapatkan promosi jabatan. Masing-masing kategori tersebut memiliki indikator nilai yang dapat dilihat pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1**  
**Kategori Penilaian Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung**

Kategori	Nilai	Keterangan
P1	80-100	Sangat Baik
P2	70-80	Baik
P3	50-70	Sedang
P4	30-50	Buruk
P5	10-30	Sangat buruk

*Sumber: Arsip PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung*

## E. Validitas dan Reliabilitas

### 1. Validitas

Validitas berasal dari kata *Validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat pengumpulan data dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar: 1997). Menurut Azwar (1997), validitas dinyatakan secara empirik oleh suatu koefisien, yaitu koefisien validitas. Dalam penelitian pengujian tingkat keshahihan alat ukur dilakukan uji validitas yang biasanya digunakan batasan  $r_{ix} \geq 0,30$ . Semua aitem yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan, sebaliknya aitem yang memiliki harga atau kurang dari 0,30 dapat interpretasikan sebagai aitem yang memiliki

daya deskriminasi rendah. Apabila aitem yang memiliki daya deskriminasi sama dengan atau lebih besar daripada 0,30 jumlahnya melebihi jumlah aitem yang direncanakan untuk dijadikan skala, maka individu dapat memilih aitem-aitem yang memiliki daya deskriminasi tinggi. Sebaliknya, apabila jumlah aitem yang lolos ternyata masih tidak mencukupi jumlah yang diinginkan, individu dapat mempertimbangkan untuk menurunkan sedikit batas kriteria 0,30 menjadi 0,25 (Azwar, 1997).

Teknik yang digunakan dalam pengujian validitas alat ukur skala adalah korelasi *product moment* yang menyatakan hubungan skor masing-masing pernyataan dengan skor total pada setiap butir instrument dengan rumus sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

N = Banyaknya Pasangan data X dan Y

$\sum x$  = Total Jumlah dari Variabel X

$\sum y$  = Total Jumlah dari Variabel Y

$\sum x^2$  = Kuadrat dari Total Jumlah variabel X

$\sum y^2$  = Kuadrat dari Total Jumlah variabel Y

$\sum xy^2$  = Hasil Perkalian dari Total Jumlah Variabel X dan Variabel Y

Berdasarkan hasil pengujian validitas dengan menginterpretasikan nilai  $r_{xy}$  hitung  $> r_{tabel}$  maka butir instrument dinyatakan valid.



## 2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat kepercayaan hasil pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi adalah yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya atau reliable (Azwar, 2012).

Koefisien reliabel dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi jawaban yang diberikan dan data yang dianalisis dengan teknik yang digunakan dalam penentuan reliable skala adalah teknik koefisien korelasi yakni untuk melihat hubungan antara dua variabel. Reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang 0 sampai 1,00. Semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati angka 1,00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya (Azwar, 2012).

Cara untuk mengetahui reliabilitas alat ukur maka digunakan rumus koefisien *alpha*. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{\sum S_i^2 - K - 1}{\sum S_i^2 - 1} \times (1 - \frac{\sum S_i^2 - 1}{\sum S_i^2 - 1})$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Nilai Reliabilitas

$\sum S_i$  = Jumlah Varians Skor Tiap-Tiap Aitem

$S_t$  = Varians Total

$K$  = Jumlah Aitem

## F. Metode Analisis Data

Metode analisa pada penelitian ini adalah menggunakan uji asumsi dan uji hipotesis. Untuk mengukur ke handalan dan ke validan alat ukur akan digunakan uji validitas dan reliabilitas. Bentuk pengolahan dan analisa data yang digunakan

adalah analisa statistik. Untuk menguji hipotesis akan menggunakan teknik *product moment correlation*. *Product moment correlation* digunakan untuk melukiskan hubungan antara 2 buah variabel yang sama-sama berjenis interval atau rasio (Winarsunu, 2015). Sedangkan untuk uji asumsi akan menggunakan uji normalitas dan linieritas. Teknik analisa data ini dibantu dengan *Software SPSS V.21 for windows*.

## **1. Uji Asumsi**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan apakah data dari variabel yang akan dianalisis berdistribusi normal atau tidak (Sugiono, 2011). Teknik yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah *kolmogorov-smirnov* dibantu dengan *SPSS V.21 for windows*. Cara melihat apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak normal dengan melihat nilai signifikannya. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ( $P > 0,05$ ) maka data berdistribusi normal, tetapi jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $P < 0,05$ ) maka data berdistribusi tidak normal.

### **b. Uji Linieritas**

Uji linieritas dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel tergantung. Jika hubungan kedua variabel tersebut tidak linier maka cenderung akan terjadi *underestimasi* kekuatan hubungan antara dua variabel tersebut (Santoso, 2010). Teknik yang digunakan dalam uji linieritas ini adalah *test for linierity* dengan dibantu *software SPSS V.21 for windows*. Untuk melihat apakah hubungan dari dua variabel tersebut linier atau tidak adalah dengan melihat apakah nilai signifikan lebih besar atau lebih

kecil dari 0,5. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,5 ( $P < 0,5$ ) maka hubungan dua variabel tersebut adalah tidak linier, tetapi jika nilai signifikan lebih besar dari 0,5 ( $P > 0,5$ ) maka hubungan dua variabel tersebut linier.

## 2. Uji Hipotesis

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada hubungan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan. Maka data yang sudah diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik *korelasi product moment* dengan bantuan *software SPSS V.21 for windows*. Apabila data yang diperoleh berdistribusi tidak normal, maka data akan dianalisis menggunakan *Spearman Rho*, karena teknik ini tidak mensyaratkan distribusi data yang normal (Santoso, 2010). Apabila angka koefisien korelasi yang diperoleh diatas 0,5 itu menunjukan korelasi yang kuat, namun apabila nilai koefisien korelasi dibawah 0,5 itu menunjukan korelasi yang lemah.

## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Orientasi Kancan dan Persiapan**

##### **1. Orientasi Kancan**

PT. Telekomunikasi Indonesia atau biasa dikenal PT. Telkom Indonesia adalah salah satu perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta (Wikipedia). PT. Telkom Indonesia telah mempunyai banyak sektor cabang di Indonesia, salah satunya kini berada di daerah Bandar Lampung, Provinsi Lampung.

Perusahaan Telkom Indonesia sudah berdiri di Lampung dan memiliki 17 Cabang di kabupaten dan kota. Pusatnya berada di kota Bandar Lampung dengan nama Telkom Indonesia Witel Lampung, tepatnya berada di Jalan Majapahit, Teluk Betung, Bandar Lampung atau dibelakang Lapangan Saburai Bandar Lampung. PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung memiliki dua ranting, yaitu di Jl. Kartini dan Jl. Sultan Agung Bandar Lampung. Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel pada karyawan di ketiga kantor tersebut yang terdiri dari karyawan tetap dan karyawan mitra.

PT. Telkom Indonesia mempunyai misi *To Become A Leading Infocom Company In The Region*, menunjukkan suatu tekad untuk menemptakan diri

sebagai perusahaan *infocom* terkemuka dikawasan Asia Tenggara, Asia, dan akan berlanjut dikawasan Asia Pasifik.

## **2. Persiapan**

### **a. Perizinan**

Perizinan dilakukan secara informal terlebih dahulu kepada asisten HRD, kemudian peneliti datang lagi dikeesokan hari dengan membawa surat izin pra-penelitian yang dikeluarkan oleh jurusan dengan No. B.308/UN.16//DU/PP.00.9/04/2018 yang kemudian diberikan kepada asisten HRD PT. Telkom untuk memperoleh data dan gambaran awal terkait tempat penelitian. Setelah data dan gambaran terkait tempat penelitian sudah didapat selanjutnya peneliti mengajukan surat permohonan izin mengadakan penelitian yang dikeluarkan oleh Fakultas dengan No. B.499/UN.16//DU/PP.00.9/07/2018 yang ditunjukkan ke PT. Telkom Indonesia Witel Lampung untuk melakukan penelitian ke karyawannya.

### **b. Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam dua tahap, 1.)Pra-Penelitian, 2.)Penelitian.Pra-penelitian dilakukan pada tanggal 12 April 2018.Pra-penelitian dilakukan untuk mengetahui data terbaru mengenai tempat dan subyek penelitian. Pra-penelitian dilakukan dengan cara melakukan wawancara dan dokumentasi dengan asisten HRD PT. Telkom Indonesia Witel lampung. Setelah melakukan pra-penelitian selanjutnya pada tanggal 25 Juli sampai 30 Agustus 2018 dilakukan penelitian murni.Penelitian murni ini dilakukan dengan menyebarkan skala *Adversity Response Profile* kepada karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang

Bandar Lampung. Ada dua data yang hendak diperoleh pada penelitian ini, yaitu data *adversity quotient* dan data kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan satu skala, yakni skala *Adversity Response Profile* (ARP) untuk mengukur *adversity quotient* seseorang. ARP disusun berdasarkan indikator yang dinyatakan oleh Stoltz (2004), yaitu CO<sup>2</sup>RE (*Control, Origin and Ownership, Reach, & Endurance*). Skala ini diadaptasi dari skala *adversity quotient* yang dialih bahasa oleh Hermaya (2004), skala ini disusun untuk mengukur kecerdasan yang dimiliki seseorang untuk dapat menghadapi permasalahan.

Skala *Adversity Response Profile* (ARP) disusun dalam dua jenis aitem, yaitu *favorable* dan *unfavorable*. Pernyataan yang *favorable* adalah ketika jawaban dari responden searah dengan variabel yang hendak diukur, diberikan nilai 1-5 di mana nilai satu (1) diberikan ketika jawaban sesuai dengan keadaan dirinya sampai nilai lima (5) diberikan jika jawaban tidak sesuai dengan dirinya.

*Blue print* rancangan skala *Adversity Response Profile* (ARP) dapat dilihat pada tabel 4.1.

**Tabel 4.1**  
**Rancangan Skala *Adversity Response Profile* (ARP)**

<i>Indikator</i>	<i>Favorabel</i>	<i>Unfavorabel</i>	Jumlah
<i>Control</i>	10a, 13a, 17a, 23a, 27a	1a, 6a, 8a, 9a, 16a, 18a, 19a, 26a, 28a, 29a	15
<i>Orign and Ownership</i>	10b, 13b, 17b, 23b, 27b	1b, 6b, 8b, 9b, 16b, 18b, 19b, 26b, 28b, 29b	15
<i>Reach</i>	3a, 5a, 20a, 25a, 30a	2a, 4a, 7a, 11a, 12a, 14a, 15a, 21a, 22a, 24a	15
<i>Endurance</i>	3b, 5b, 20b, 25b, 30b	2b, 4b, 7b, 11b, 12b, 14b, 15b, 21b, 22b, 24b	15
Total	20	40	60

### 3. Pelaksanaan *Try Out*

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan *try out* terpakai, yaitu antara *try out* dan penelitian dilaksanakan secara bersamaan. *Try out* dilakukan untuk mengetahui aitem mana saja yang valid dan reliabel. Pada penelitian ini, *try out* dilaksanakan pada tanggal 25 Juli sampai 30 Agustus 2018 di kantor PT. Telkom Indonesia Witel Lampung di jalan Majapahit Bandar Lampung, kantor Telkom di Jalan Sultan Haji Kelurahan Kedaton Bandar Lampung, dan kantor Telkom di jalan Kartini Bandar Lampung.

Sebelum skala dibagikan, terlebih dahulu peneliti menjelaskan tata cara pengisian skala sekaligus menjelaskan maksud dan tujuan diadakannya penelitian

ini kepada subyek. Kemudian subyek diminta untuk mengisi skala yang sudah dibagikan dengan jujur dan sesuai dengan keadaan yang dirasakan subyek. Semua skala yang dibagikan sebanyak 41 skala, semuanya memenuhi syarat untuk kemudian dilakukan skoring.

#### 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat kualitas alat ukur yang layak untuk dipakai. Pada penelitian ini perhitungan validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 *for windows*. Penetapan seleksi aitem yang valid dengan cara membandingkan antara nilai  $r$  tabel dengan  $r$  hitung.

Uji validitas skala dilakukan untuk mengetahui aitem mana saja yang tergolong valid dan gugur. Untuk menseleksi aitem yang gugur menggunakan tabel nilai korelasi *product moment* dengan taraf signifikansi 5% (0,254). Terdapat 29 aitem yang gugur dan 31 aitem yang valid dengan  $R_{xy}$  berkisar antara 0,254 sampai 0,550. Hasil uji statistik sebaran aitem skala ARP yang valid dapat dilihat pada lampiran IV halaman 78 dan tabel 4.2.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Skala *Adversity Response Profile* Setelah *Try Out***

Indikator	<i>Favorabel</i>	<i>Unfavorabel</i>	Jumlah	Nilai Koefisien
<i>Control</i>	10a	6a, 9a, 16a, 26a, 29a	6	0,307 – 0,389
<i>Orign and Ownership</i>	10b, 13b, 17b, 23b	6b, 8b, 9b, 26b, 29b	9	0,256 – 0,484



<i>Reach</i>	25a, 30a	7a,12a, 14a,	5	0,254 – 0,506
<i>Endurance</i>	5b, 20b, 25b	4b, 7b, 11b, 12b,14b, 21b, 22b, 24b	11	0,211 – 0,550
Total	10	21	31	

Kemudian langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian reliabilitas skala ARP. Pengujian reliabilitas kurang dari 0,6 berarti kurang baik, jika 0,7 berarti dapat diterima, dan di atas 0,8 berarti baik (Azwar, 1997). Hasil perhitungan statistik uji reliabilitas dapat dilihat pada lampiran IV halaman 78 sedangkan ringkasan hasil uji reliabilitas skala *Adversity Response Profile (ARP)* dapat dilihat pada tabel 4.3.



**Tabel 4.3**

**Hasil Uji Reliabilitas Skala *Adversity Response Profile (ARP)***

Skala	Koefisien reliabilitas	Jumlah aitem
<i>Adversity Response Profile</i>	0,830	60

Berdasarkan tabel 4.2, hasil uji reliabilitas skala ARP diperoleh nilai *alpha* sebesar 0,830 yang berarti instrument tersebut reliable untuk dijadikan alat ukur *adversity quotient*.

## B. Laporan Pelaksanaan Penelitian

### 1. Deskripsi Subyek

Subyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 41 karyawan. Karyawan yang menjadi subyek penelitian ini adalah karyawan yang telah memenuhi kriteria penelitian. Adapun untuk pembagian jenis kelamin sampel penelitian dapat dilihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4.4**  
**Deskripsi Subyek Penelitian**

Deskripsi	Jumlah subyek	Persentase
Karyawan Laki-laki	21	51%
Karyawan Perempuan	20	49%
Total	41	100%

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah karyawan yang dijadikan sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 41 karyawan, dengan karyawan laki-laki sebanyak 21 orang dan karyawan perempuan sebanyak 20 orang.

### 2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dalam dua tahap, 1.) Pra-Penelitian, 2.) Penelitian. Pra-penelitian dilakukan pada tanggal 12 April 2018. Pra penelitian dilakukan untuk mengetahui data terbaru mengenai tempat dan subyek penelitian. Pra-penelitian dilakukan dengan cara melakukan wawancara dan dokumentasi dengan asisten HRD PT. Telkom. Setelah melakukan pra-penelitian selanjutnya pada tanggal 25 Juli 2018 dilakukan penelitian murni. Penelitian murni ini dilakukan dengan menyebarkan skala *Adversity Response Profile* kepada karyawan

PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung. Terdapat dua data yang hendak diperoleh pada penelitian ini, yaitu data *adversity quotient* dan data kinerja karyawan.

Terdapat dua cara untuk menyebarkan skala pada penelitian ini. Pertama, Peneliti meminta bantuan kepada kepala bagian SDM PT. Telkom Unit Kedaton Bandar Lampung untuk membagikan skala kepada karyawannya. Karena subyek penelitian dirasa masih kurang, maka peneliti melakukan cara kedua, yaitu membagikan skala penelitian kepada karyawan PT. Telkom di waktu istirahat dan waktu senggang. Setiap subjek diberi satu jenis skala, yaitu skala *Adversity Response Profile*. Skala diberikan kepada 41 karyawan PT. Telkom Indonesia yang sebelumnya telah ditetapkan kriterianya oleh peneliti.

### **3. Skoring**

Setelah data terkumpul, selanjutnya peneliti melakukan skoring untuk analisis data. Pembagian skor untuk skala ARP bergerak antara angka satu sampai dengan lima. Pada skala yang disebar terdapat dua jenis jenis aitem, yaitu *favorabel* dan *unfavorable*. Skor tertinggi pada skala ARP adalah lima dan skor terendah adalah satu. Kemudian skor yang diperoleh dari subyek dijumlahkan dan jumlah skor yang diperoleh dari masing-masing subyek akan dilakukan analisis.

Kemudian untuk data kinerja karyawan, peneliti langsung mendapatkan data dari arsip penilaian kinerja yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia Witel Lampung. Data skor kinerja yang diperoleh kemudian disinkronkan antara nama-nama subyek yang telah mengisi skala ARP dengan penilaian yang diperoleh dari PT. Telkom Indonesia Witel Lampung sehingga data yang diperoleh tepat.

## C. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Data Penelitian

Data skor *adversity quotient* diperoleh melalui penyebaran skala sedangkan kinerja karyawan diperoleh melalui dokumentasi di PT. Telkom Indonesia Witel Lampung yang kemudian memperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel 4.6.

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Data Penelitian**

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std Deviasi
<i>Adversity Quotient</i>	41	151	277	184,635	20,573
Kinerja Karyawan	41	72	79	75,342	2,057

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jumlah subyek penelitian adalah 41 karyawan dengan skor *adversity quotient* terendah adalah 151 dan *adversity quotient* tertinggi adalah 277. Kemudian skor kinerja terendah adalah 72 dan skor tertinggi adalah 79. Hasil perhitungan statistik dapat dilihat pada lampiran II halaman 72 dan lampiran III halaman 77.

### 2. Uji Asumsi

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional, maka perlu dilakukan uji normalitas dan lineritas.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas sangat penting untuk kepentingan penarikan kesimpulan (Winarsunu, 2015). Analisis uji normalitas akan menggunakan analisis *kolmogorov-smirnov* dibantu dengan *software SPSSV.21 for windows*.

Apabila didapatkan nilai signifikansi  $P > 0,05$  maka distribusi variabel tersebut normal. Namun apabila  $P < 0,05$  maka distribusi variabel tidak normal (Winarsunu, 2015).

Berdasarkan hasil perhitungan, maka didapatkan nilai koefisien *kolmogorov-sminornov* *variableadversity quotient* adalah sebesar 1.185 dan nilai koefisien *kolmogorov-sminornov* variabel kinerja karyawan sebesar 1.058. Hasil ini menunjukkan bahwa data *adversity quotient* dan kinerja karyawan masuk kedalam kategori distribusi normal. Hal ini karena kedua variabel memiliki hasil signifikansi lebih dari 0,05 ( $P > 0,05$ ). Hasil perhitungan statistik uji normalitas dapat dilihat pada lampiran V halaman 80 dan Ringkasan hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.7.

**Tabel 4.7**  
**Ringkasan Hasil Uji Normalitas**

Variabel	K-S	Signifikansi	P	Keterangan
<i>Adversity</i>	1.185	0,120	$>0,05$	Normal
<i>Quotient</i>	1.058	0,213	$>0,05$	Normal
Kinerja Karyawan				

b. Uji linieritas

Uji linieritas diperlukan untuk menguji apakah *variableadversity quotient* memiliki hubungan yang linier dengan kinerja karyawan ataupun memiliki hubungan yang mengikuti garis lurus. Hubungan yang memiliki garis lurus artinya persamaan regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi,

sedangkan jika berbentuk non-linier maka lebih sesuai untuk dilakukan eksplorasi (Winarsunu, 2015).

Teknik yang digunakan untuk uji linieritas ini adalah *test for linierity* yang dibantu dengan *software SPSS V.21 for windows*. Hubungan dapat dikatakan linier apabila memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $P > 0,05$ ). Begitupun sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $P < 0,05$ ) maka hubungan kedua variabel tersebut tidak linier.

Berdasarkan hasil perhitungan uji linieritas antara *variableadversity quotient* dengan kinerja karyawan, maka diperoleh nilai signifikansideviation from linierity sebesar 0,120. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara *variableadversity quotient* dengan kinerja karyawan adalah linier, karena  $P > 0,05$ . Hasil perhitungan statistik uji linieritas dapat dilihat pada lampiran V halaman 80 dan ringkasan hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel 4.8.

**Tabel 4.8**  
**Ringkasan Hasil Uji Linieritas**

Variabel	F	Sig. Deviation from linierity	Signifikansi	Keterangan
<i>Adversity Quotient</i> Kinerja Karyawan	3,552	0,120	$> 0,05$	Linier

### 3. Uji hipotesis

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada hubungan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan. Maka data yang sudah diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik *korelasi product moment* dengan bantuan *software SPSS V.21 for windows*. Apabila angka koefisien

korelasi yang diperoleh diatas 0,5 itu menunjukkan korelasi yang kuat, namun apabila nilai koefisien korelasi dibawah 0,5 itu menunjukkan korelasi yang lemah.

Berdasarkan hasil uji korelasi variabel *adversity quotient* dengan kinerja karyawan, maka diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,784 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana  $P < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang positif antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan, dikarenakan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 ( $P < 0,05$ ). Artinya semakin tinggi *adversity quotient* seseorang maka kinerja yang dimilikinya juga akan semakin baik, begitupula sebaliknya, apabila *adversity quotient* seseorang rendah maka semakin rendah pula kinerja yang dimilikinya. Hasil perhitungan statistik uji hipotesis dapat dilihat pada lampiran VI halaman 81 dan ringkasan hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.9.

**Tabel 4.9**

**Ringkasan Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	Koefisien Korelasi	Pearson Korelasi	Signifikansi	Total Subyek
<i>Adversity Quotient*</i> Kinerja Karyawan	<0,5	0,784	0,000	41

**4. Sumbangan Efektifitas**

Selanjutnya peneliti tertarik untuk mengetahui besaran sumbangan efektivitas yang diberikan dari variabel *adversity quotient* terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu peneliti menghitung  $r$  untuk melihat sumbangan efektifitasnya. Dapat diperoleh secara langsung dengan mengkuadratkan korelasi antara variabel bebas dan variabel tergantung (Santoso, 2010).

Nilai *product moment correlation* antara variable *adversity quotient* dengan kinerja karyawan adalah 0,784 lalu dikuadratkan menjadi 0,615 atau 61,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variable *adversity quotient* memberikan sumbangan efektivitas sebesar 61,5% pada variabel kinerja karyawan.

## 5. Kategorisasi

Langkah selanjutnya yaitu mengkategorisasikan individu dalam kelompok-kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasarkan atribut yang telah diukur. Pada penelitian ini kategorisasi dilakukan kepada kedua variabel, yaitu *adversity quotient* dan kinerja karyawan. Kategorisasi akan dilakukan sebanyak tiga jenjang, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Azwar (2012) Adapun rumus untuk melakukan kategorisasi dapat dilihat pada tabel 4.10

**Tabel 4.10**  
**Rumus Kategorisasi Variabel Penelitian**

Kategori	Rumus
Rendah	$X < M - 1SD$
Sedang	$M - 1SD < X < M + SD$
Tinggi	$M + 1SD < X$

Keterangan:

M= Mean

SD= Standard Deviasi

Setelah rumus diketahui, maka selanjutnya peneliti mengkategorikan data yang sudah diperoleh terkait dua variabel penelitian, kemudian hasil perhitungan kategorisasi variabel *adversity quotient* dapat dilihat pada tabel 4.11, sedangkan variabel kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel 4.12.



**Tabel 4.11**  
**Kategorisasi Nilai Variabel *Adversity Quotient***

Kategori	Hasil	Frekuensi	Persentase
Rendah	$X < 164$	2	5%
Sedang	$164 < X < 205$	36	88%
Tinggi	$205 < X$	3	7%
Total		41	100%

Berdasarkan tabel diatas, maka diketahui bahwa karyawan yang memiliki kategori *adversity quotient* tinggi adalah sebanyak 3 orang (7,318), kategori *adversity quotient* sedang adalah sebanyak 36 orang (87,804%), kategori *adversity quotient* rendah sebanyak 2 orang (4,878%).

**Tabel 4.12**  
**Kategorisasi Nilai Variabel Kinerja Karyawan**

Kategori	Hasil	Frekuensi	Persentase
Rendah	$X < 73$	3	7%
Sedang	$73 < X < 77$	32	78%
Tinggi	$77 < X$	6	15%
Total		41	100%

Berdasarkan tabel diatas, maka diketahui bahwa karyawan yang memiliki kategori kinerja tinggi adalah sebanyak 6 orang (14,635%), kategori kinerja sedang adalah sebanyak 32 orang (78,048%), kategori *adversity quotient* rendah sebanyak 3 orang (7,317%).

#### **D. Pembahasan**

Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung setelah dilakukan uji hipotesis, maka dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan PT. Telkom

Indonesia Cabang Bandar Lampung. Jadi, semakin tinggi *adversity quotient* seseorang maka kinerjanya akan semakin tinggi, begitupun sebaliknya, semakin rendah *adversity quotient* seseorang, maka semakin rendah kinerjanya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Laura & Sunjoyo (2009) dan Hardwintasari (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil uji *product moment correlation* yang dilakukan dengan bantuan *software* SPSS V.21 *for windows*, hasil yang didapatkan adalah bahwa variabel *adversity quotient* dan kinerja karyawan memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,784 dan nilai signifikansi 5% ( $P=0,000$  atau  $P<0,05$ ). Hasil tersebut berarti bahwa hipotesis diterima yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung.

Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kemajuan sebuah perusahaan ataupun industri organisasi. Jika kinerja karyawannya baik maka kinerja yang dimiliki perusahaan tersebut juga baik, namun apabila kinerja yang dimiliki rendah, maka kinerja yang dimiliki perusahaan juga akan rendah.

Stoltz (2004) menjelaskan bahwa terdapat cara untuk mengembangkan *adversity quotient* seseorang yaitu dengan melakukan LEAD (*Listen, Explore, Analyse, Do*). Selain itu, jika PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung ingin meningkatkan *adversity quotient* karyawannya maka perlu dilakukan 44 cara untuk memupuk budayadan perilaku *adversity quotient* tinggi di perusahaan (Stoltz, 2004). 44 cara tersebut dikelompokkan menjadi lima kategori, yaitu:

1. Tujuan mengapa kita disini.
2. Memperkuat nilai-nilai yang berkaitan dengan *adversity quotient*.
3. Menciptkan lingkungan yang memiliki iklim dan perilaku *adversity quotient* tinggi.
4. Menemukan dan mengembangkan *paraclimbers* (pendaki).
5. Memperkuat makna *adversity quotient*, dan membimbing kearah *adversity quotient* yang tinggi

Karyawan yang memiliki *adversity quotient* tinggi maka akan mampu untuk mengatasi kesulitan dan mampu bertahan hidup (Sulaiman, 2006), mengatasi kesengsaraan (Stoltz, 2004), aktif memecahkan masalah (Emmy Werner dalam Titus Ng, 2013).

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan skala ARP kepada karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung, maka diketahui bahwa karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung memiliki kategori *adversity quotient* yang tinggi adalah sebanyak tiga orang (7%) kategori *adversity quotient* sedang sebanyak 36 orang (87%) sedangkan *adversity quotient* rendah adalah sebanyak dua orang (5%).

Hasil ini menunjukan bahwa tingkat *adversity quotient* pada karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung berada pada kategori sedang yang diwakili dengan taraf sebesar 87%. Menurut Stoltz (2004) bahwa seseorang dengan kategori *adversity quotient* sedang tergolong lumayan baik dalam menempuh lika-liku kehidupan, akan tetapi seseorang dengan *adversity quotient* sedang akan mengalami kemunduran-kemunduran yang lebih besar, atau

mungkin menjadi kecil hati dengan menumpuknya beban dan tantangan tantangan hidup.

*Adversity quotient* bukanlah hanya sekedar dikategorikan sebagai tinggi, sedang, atau rendah, akan tetapi *adversity quotient* adalah mengenai jumlah yang kita miliki. Semakin besar skor yang kita terima, maka semakin kita bisa merasakan manfaat *adversity quotient* yang tinggi. *Adversity quotient* bukanlah masalah hitam atau putih, iya atau tidak, sukses atau gagal. *Adversity quotient* merupakan derajat (Stoltz, 2004).

Kemudian sebanyak 7% berada pada kategori *adversity quotient* tinggi. Seseorang pada kategori ini mempunyai kemampuan untuk menghadapi kesulitan yang berat dan terus bergerak maju ke atas dalam hidupnya. Sedangkan sebanyak 5% berada pada kategori rendah, yang berarti bahwa seseorang dengan kategori bawah kurang memanfaatkan potensi yang dimiliki. Seseorang ini akan kesusahan dalam merespon kesulitan sehingga sulit bagi mereka untuk berkembang.

Seseorang yang memiliki *adversity quotient* rendah ataupun sedang bisa meningkatkan derajat *adversity quotient*, yaitu dengan melakukan empat langkah yang disebut dengan LEAD (Stoltz, 2004). LEAD merupakan singkatan dari *Listen, Explore, Analyse, Do*.

*Listen*, adalah seseorang harus mendengarkan respon terhadap kesulitan, *Explore* berarti bahwa seseorang harus mengeksplorasi asal usul hambatan ataupun kesulitan itu muncul, *Analyse* berarti bahwa seseorang harus menganalisis

kesulitan yang datang, dan yang terakhir adalah *Do* yang berarti bahwa seseorang harus melakukan tindakan untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian dokumentasi yang dilakukan pada karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung, maka diketahui bahwa karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung memiliki tiga kategori, yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Kategori tinggi adalah sebanyak enam orang (15%), kategori sedang sebanyak 32 orang (78%), kategori rendah sebanyak tiga orang (7%).

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kategori kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung berada pada kategori sedang dengan keterwakilan sebanyak 78%.

Subyek pada penelitian ini memiliki tingkat kinerja yang sedang. Mangkunegara (2002) menyatakan bahwa seseorang yang memiliki kinerja yang tinggi memiliki karakteristik pribadi, antara lain: memiliki tanggung jawab yang tinggi, berani menanggung resiko yang dihadapi, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk mewujudkan tujuannya, memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya, mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang terprogram.

Kemudian sebanyak 7% karyawan memiliki kinerja yang rendah. Seseorang yang memiliki kinerja yang rendah adalah seseorang yang belum bisa untuk mencapai standarisasi dan target kerja yang telah ditentukan sebelumnya. Seseorang yang memiliki kinerja rendah biasanya mereka merasa bahwa

pekerjaannya adalah suatu hal yang menjenuhkan, seseorang ini memiliki motivasi yang rendah di dalam pekerjaannya. Hal lain yang menyebabkan seseorang memiliki kinerja yang buruk. Hal lainnya adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tidak sesuai dengan posisi yang saat ini dia jabat atau dengan kata lain kurangnya penerapan *right man on the right place*, dengan kata lain, ketika karyawan memiliki kinerja yang buruk atau rendah, hal ini dikarenakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tidak berjalan dengan baik.

Selanjutnya adalah karyawan sebanyak 15% memiliki kinerja yang tinggi. Kinerja adalah suatu target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005). Artinya karyawan yang memiliki kinerja tinggi ini telah mampu menjalankan atau melampaui target atau standard pekerjaan yang dibuat oleh perusahaan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian di PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung mengenai hubungan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *adversity quotient* dengan kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung dengan taraf signifikansi sebesar 5% ( $P=0,000$  atau  $P<0,05$ ) dan koefisien korelasi sebesar 0,784. Kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung sebesar 61,5% dipengaruhi oleh *adversity quotient* sedangkan 39,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
2. *Adversity quotient* pada karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung berdasarkan hasil rata-rata perhitungan persentase hasil pencapaian berada pada kategori sedang (88%) dengan keterwakilan frekuensi sebanyak 36 orang. Sedangkan karyawan yang berada pada kategori tinggi sebesar 5% atau sebanyak dua orang dan berada pada kategori rendah sebesar 7% atau sebanyak tiga orang.
3. Kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung berdasarkan hasil rata-rata perhitungan persentase hasil pencapaian berada pada kategori sedang (78%) dengan keterwakilan sampel penelitian sebanyak 32 orang. Sedangkan sebanyak 7% atau tiga orang berada pada

kategori tinggi dan sebanyak 15% atau enam orang berada pada kategori rendah.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, antara lain :

### **1. Bagi Subyek Penelitian**

Bagi para karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung agar dapat meningkatkan *adversity quotient* yang dimiliki dengan cara *listen*, *explore*, *analyse*, dan *do* supaya lebih mampu bertahan ketika dihadapkan dengan hambatan-hambatan di lingkungan kerja ataupun di lingkungan lainnya dan dapat mengubah hambatan tersebut menjadi peluang untuk terus maju.

### **2. Bagi Perusahaan**

Bagi perusahaan agar memperhatikan *adversity quotient* karyawannya dan dapat menciptakan lingkungan kerja yang dapat membangun *adversity quotient* menjadi lebih baik. Ketika lingkungan kerja mendukung karyawannya untuk mengembangkan *adversity quotient*, maka semakin terlatih pula karyawannya untuk dapat bertahan dan menghadapi hambatan yang diterimanya.



### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang tertarik untuk meneliti dan mengkaji kembali mengenai kinerja karyawan diharapkan dapat mempertimbangkan faktor lain yang mempengaruhi selain *adversity quotient*. Faktor lain yang mempengaruhi adalah gaya kepemimpinan, motivasi, dukungan manajemen, kompensasi, dan lingkungan kerja. Selain itu tingkat populasi juga sangat penting untuk dilakukan lebih luas agar dapat meningkatkan derajat kualitas penelitian saat melakukan generalisasi hasil penelitian.



## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (1997). *Realibilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budihardjo, M.(2015). *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*, Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Echols, J, dan Hassan, S. (2003). *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Fitriany, R. (2008). Hubungan *Adversity Quotient* dengan Penyesuaian Diri Sosial pada Mahasiswa Perantauan di UIN Syarif Hidayatullah. *Skripsi*. Jakarta.
- Hardwintasari, I. G. A. I.(2017). Hubungan Antara *Adversity Quotient*, Persepsi Terhadap Kompensasai dan Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Mitra di Bali. *Skripsi*. Bali.
- Humphreys, J.H. (2002). Tranformational Leader Behavior, Proximity and Succesfull Service Marketing. *Journal Of Services Marketing*. Vol. 16, No. 6, pp. 487-502.
- Khoir, D. H. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Direktorat Pembinaan Sekolah Dasar Ditjen Pendidikan Dasar Kemendikbud. *Tesis*. Jakarta.
- Laura & Sunjoyo, (2009). *Pengaruh Adversity Quotient Terhadap Kinerja Karyawan: Sebuah Studi Kasus pada Holiday Inn Bandung*. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- Mangkunegara, A. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H.(2006). *Manajemen Sumber Daya manusia*. Buku 1.a Alih bahasa: Jimy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie. Salemba empat. Jakarta.

- Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Periantalo, J. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi: Asyik, Mudah & Bermanfaat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Putri, H. R. (2009). Hubungan *Adversity Quotient* dengan Kinerja karyawan. *Jurnal*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rivai, V., & Basri. (2005). *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. (2007). *Perilaku Organisasi*, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Santoso, A. (2010). *Statistik untuk Psikologi dari Blog Menjadi Buku*. Jogjakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Simanjutak, P. J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Stoltz, G. P. (2004). (Alih Bahasa Hermaya, T.) *Adversity Quotient Merubah Hambatan Menjadi Peluang*, Jakarta: PT. Grasindo.
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, K. (2006). *Kecerdasan 99 (Cara Meraih Kemenangan dan Ketenangan Hidup Lewat Penerapan 99 Nama Allah.)* Jakarta: PT. Hikmah Kelompok Mizan.
- Sulistiyani, T. A. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susiadi, A. S. (2015). *Metodelogi Penelitian*. Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M IAIN Raden Intan: Lampung.
- Titus, Ng. (2013). Organizational Resilience and Adversity Quotient of Singapore Companies. *Journal Of DOI: 10.7763/IPEDR. 2013. V65. 17*.
- Utama, A. P. (2017). Pengaruh *Employee Engegement* dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Plasa PT. Telkom Bandar Lampung. *Laporan Penelitian*. Universitas Bandar Lampung
- Wikipedia (Diakses pada 10 Juli 2017, jam 06:30 WIB).

Winarsunu, T.(2015).*Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*.  
Malang: UMM Pers.







Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721) 703260

# KARTU KONSULTASI SKRIPSI

**Nama** : Mahmud Junianto  
**NPM** : 1431080069  
**Program Studi** : Psikologi Islam  
**JudulSkripsi** : Hubungan antara *Adversity Quotient* dengan Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Bandar Lampung

[illegible]




Bandar Lampung, .....

Pembimbing 1

Supriyati, S.Psi.,M.Si.

NIP.-








Bandar Lampung, .....

Pembimbing 2

KhoiriyahUlfa, M.A

NIP.-

